

LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *SEAMAN*  
*BOOK ONLINE* DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN  
OTORITAS PELABUHAN KELAS II BENOA**



KADEK DWI SRININGRUM

NIT 0921026204

disusun sebagai salah satu syarat  
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
TRANSPORTASI LAUT  
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SEAMAN  
*BOOK ONLINE* DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN  
OTORITAS PELABUHAN KELAS II BENOA**



KADEK DWI SRININGRUM  
NIT 0921026204

disusun sebagai salah satu syarat  
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
TRANSPORTASI LAUT  
TAHUN 2025

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kadek Dwi Sriningsrum  
Nomor Induk Taruna : 0921026204  
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut  
Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

**“ STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *SEAMAN BOOK*  
*ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS*  
*PELABUHAN KELAS II BENOA ”***

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 16 MEI 2025



Kadek Dwi Sriningsrum  
NIT. 0921026204

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN  
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Seaman Book Online*  
di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II  
Benoa

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Kadek Dwi Sriningsrum

NIT : 0921026204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk  
dilaksanakan Uji Kelayakan Proposal

Surabaya, 28 November 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Romanda Annas Amrullah, S. ST., MM.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198406232010121005

Dosen Pembimbing II



Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd.

NIP. 198610242024211006

Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



Faris Notandy, S.Si. T., M. Sc.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

**PERSETUJUAN SEMINAR  
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Seaman Book Online*  
di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II  
Benoa

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Kadek Dwi Sriningrum

NIT : 0921026204

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk  
dilaksanakan Seminar Hasil Tugas Akhir

Surabaya, 23 Mei 2025

Menyetujui,

Dosen Pengaji I

Intan Sianturi, S.E., M.M. Tr.  
Penata Muda Tk. I (III/c)  
NIP. 19940205 201902 2 003

Dosen Pengaji II

Dr. Romanda Annas A, S. ST., MM.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19840623 201012 1 005

Dosen Pengaji III

Eka Nurmala S.A, M.Pd.  
NIP. 19890815 202421 2 011

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



Dr. Romanda Annas Amrullah, S. ST., MM.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19840623 201012 1 005

**PENGESAHAN  
PROPOSAL TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *SEAMAN BOOK*  
ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS  
PELABUHAN KELAS II BENOA**

Disusun oleh:

**KADEK DWI SRININGRUM  
NIT. 0921026204**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir  
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 23 November 2024

Mengesahkan,

Dosen Penguji I

Intan Sianturi, S.E., M.M. Tr.

Penata Muda Tk. I (III/c)  
NIP. 19940205 201902 2 003

Dosen Penguji II

Dr. Romanda Annas A, S. ST., MM.

Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19840623 201012 1 005

Dosen Penguji III

Eka Nurmala S.A, M.Pd.

NIP. 19890815 202421 2 011

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



Faris Nofandi, S.Si. T., M. Sc.

Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198411182008121003

**PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *SEAMAN BOOK*  
ONLINE DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS  
PELABUHAN KELAS II BENOA**

Disusun oleh:

KADEK DWI SRININGRUM  
NIT. 0921026204

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir  
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 23 Mei 2025

Mengesahkan,

Dosen Penguji I

Intan Sianturi, S.E., M.M. Tr.  
Penata Muda Tk. I (III/c)  
NIP. 19940205 201902 2 003

Dosen Penguji II

Dr. Romanda Annas A, S. ST., MM.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19840623 201012 1 005

Dosen Penguji III

Eka Nurmala S.A, M.Pd.  
NIP. 19890815 202421 2 011

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Transportasi Laut



Dr. Romanda Annas Amrullah, S. ST., MM.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 198406232010121005

## ABSTRAK

KADEK DWI SRININGRUM, judul Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Seaman Book Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa, dibimbing oleh Dr. Romanda Annas Ambrullah, S.ST., M.M. dan Ibu Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd.

*Seaman Book Online* adalah sistem layanan daring yang memudahkan pelaut dalam mengurus buku pelaut dokumen resmi yang mencatat identitas dan pengalaman kerja pelaut tanpa harus datang langsung ke kantor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh enam unsur manajemen: manusia, uang, bahan, alat, metode, dan pelanggan. Kendala yang dihadapi meliputi kekurangan pegawai, keterbatasan alat, gangguan jaringan, serta SOP yang belum sepenuhnya efektif. Strategi peningkatan dilakukan melalui penataan SDM, pengadaan alat, optimalisasi sarana, serta sosialisasi layanan *online*, termasuk melalui media sosial. Layanan *Seaman Book Online* di KSOP Kelas II Benoa telah berjalan baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,93 dalam kategori “Baik Sekali”.

**Kata Kunci :** Strategi, Kualitas Layanan, *Seaman Book Online*, KSOP Benoa.

## ***ABSTRACT***

*KADEK DWI SRININGRUM, titled Strategies to Improve the Service Quality of Seaman Book Online at the Harbourmaster and Port Authority Class II Benoa Office, supervised by Dr. Romanda Annas Ambrullah, S.ST., M.M. and Mrs. Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd.*

*Seaman Book Online is an online service system that facilitates seafarers in managing their seaman's Book-a formal document recording the identity and work experience of seafarers-without the need to visit the office in person. This research employs a qualitative descriptive approach through observation, interviews, and documentation. The results show that service quality is influenced by six management elements: human resources, funds, materials, equipment, methods, and customers. The obstacles encountered include staff shortages, limited equipment, network disruptions, and standard operating procedures (SOPs) that are not yet fully effective. Improvement strategies are implemented through human resource management, equipment procurement, optimization of facilities, and online service socialization, including via social media. The Seaman Book Online service at the Class II Benoa Harbourmaster and Port Authority Office has been running well, with a Community Satisfaction Index (IKM) score of 3.93, categorized as "Excellent."*

***Keywords:*** Strategy, Service Quality, Seaman Book Online, KSOP Benoa.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah Terapan (KIT). Penulisan Karya Ilmiah Terapan ini dimaksudkan sebagai bentuk kewajiban setiap Taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan penelitian ini masih perlu saran untuk menyempurnakan penelitian ini. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan (KIT) dengan baik dan tepat waktu.
2. Yth. Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Bapak Moejiono, M.T M.Mar.E beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanannya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Yth. Ketua Program Studi Transla Politeknik Pelayaran Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing I, Bapak Dr. Romanda Annas Ambrullah, S.ST., M.M yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing peneliti dalam mengarahkan penelitian ini.
4. Yth. Ibu Eka Nurmala Sari Agustina, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan penelitian ini.
5. Yth. Bapak/Ibu dosen Politeknik Pelayaran Surabaya, khususnya Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Kedua orang tua peneliti, Bapak I Wayan Serinah dan Ibu Ni Made Sudasning terima kasih atas segala doa dan dorongan motivasi yang tidak pernah putus. Selalu mengusahakan baik secara materiil dan doa yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan studinya sampai dititik ini.
7. Yang tersayang kakak peneliti yaitu Putu Bhavy Shantiyoga yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Keluarga besar peneliti yang juga senantiasa memberikan semangat serta doa kepada peneliti.
9. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa yang telah memberikan ijin serta kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
10. Sahabat-sahabat peneliti yang berada di berbagai pulau di Indonesia dan seseorang tersayang peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan yang selalu menemani dan memberi *support* sehingga penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya.

11. Rekan-rekan Taruna/i Poltekpel Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan.
12. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri! Terima kasih sudah berjuang sejauh ini, terima kasih tetap bertahan, dan terima kasih untuk tetap hidup.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini. Dengan menyadari keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, peneliti dengan penuh kerendahan hati membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua

Surabaya, 07 Mei 2025

KADEK DWI SRININGRUM  
NIT. 0921026204

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
1. Bagi Peneliti .....	7
2. Bagi instansi terkait (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa) .....	7

3. Bagi Politeknik Pelayaran Surabaya.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. <i>Review Penelitian Sebelumnya</i> .....	8
B. Landasan Teori.....	12
1. Pengertian Pelayanan.....	12
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	21
4. Pelayanan Publik Berbasis Digital.....	27
5. <i>Seaman Book</i> atau Buku Pelaut .....	33
6. Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.....	37
C. Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
1. Sumber Data / Subjek Penelitian .....	42
2. Teknik Pengumpulan Data .....	42
D. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	48
1. Gambaran atau Profil KSOP Kelas II Benoag.....	48
2. Struktur Organisasi KSOP Kelas II Benoa .....	48
3. Pelayanan Penerbitan dan Perpanjangan Buku Pelaut di KSOP Kelas II Benoa .....	52

B. Hasil Penelitian .....	57
1. Penyajian Data.....	57
2. Analisis Data .....	64
C. Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Data Pelayanan Buku Pelaut Januari- Mei 2024.....	4
Tabel 2. 1 Review Jurnal Penelitian Sebelumnya .....	8
Tabel 4. 1 SOP Penerbitan Buku Pelaut ( <i>Seaman Book Online</i> ) .....	55
Tabel 4. 2 SOP Perpanjangan Buku Pelaut (Revalidasi <i>Seaman Book</i> ).....	56
Tabel 4. 3 Data Informan/ Narasumber.....	58
Tabel 4. 4 Indek Kepuasan Masyarakat KSOP Kelas II Benoa .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4. 1 Lokasi Kantor KSOP Kelas II Benoa.....	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi KSOP Kelas II.....	49
Gambar 4. 3 Proses Layanan <i>Seaman Book Online</i> di KSOP Benoa .....	53
Gambar 4. 4 Penerbitan Buku Pelaut <i>Online</i> .....	53
Gambar 4. 5 Perpanjangan Buku Pelaut <i>Online</i> .....	54
Gambar 4. 6 Wawancara dengan Bapak Heri Wiyanto .....	59
Gambar 4. 7 Wawancara dengan Bapak I Made Wardiana .....	60
Gambar 4. 8 Wawancara dengan Ibu Agung Ria Kumari .....	61
Gambar 4. 9 Wawancara dengan Bapak Putu Merta Yasa .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Observasi yang dilakukan Peneliti sembari melakukan Praktik Darat di KSOP Benoa .....	79
Lampiran 2 : Hasil Wawancara Terstruktur kepada 4 Informan/ Narasumber.....	80
Lampiran 3 Dokumentasi : Data Hasil Kepuasan Pengguna yang dilakukan oleh KSOP Kelas II Benoa pada November 2024 .....	104
Lampiran 4 Dokumentasi: Surat Tugas Diklat/ Pelatihan Hospitality .....	105

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Transportasi laut memegang peranan penting dalam memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, karena memungkinkan mobilitas barang dan manusia antar pulau maupun antar negara. Hal ini berdampak langsung terhadap keberlangsungan hidup masyarakat serta berkontribusi dalam peningkatan taraf perekonomian di Indonesia (Amrullah, R.A, dkk 2024).

Agar transportasi laut dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat, maka perlunya aturan sebagai acuan. Undang-Undang Nomor 17 tentang Pelayaran (2008) yang ruang lingkupnya berlaku untuk:

- a. Semua kegiatan angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran, serta perlindungan lingkungan maritim di perairan Indonesia;
- b. Semua kapal asing yang berlayar di perairan Indonesia; dan
- c. Semua kapal berbendera Indonesia yang berada di luar perairan Indonesia

Buku pelaut merupakan salah satu dokumen kepelautan yang sangat penting karena menjadi salah satu syarat utama bagi tenaga kerja untuk dapat bekerja di bidang pelayaran. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 30 tentang Dokumen Pelaut (2008), mendefinisikan Buku Pelaut adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat menggantikan paspor. Penerbitan buku

pelaut adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Kementerian Perhubungan, dimana memberikan pelayanan publik bagi masyarakat pengguna layanan merupakan kewajiban negara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat, harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.(Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004)

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas harus didukung dengan sistem tata kelola yang baik. Untuk mengwujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, sebagaimana telah ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (2018), Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna layanan atau pelayanan yang bertransformasi pada layanan digital *online*. Disamping itu, efektifnya pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik tidak bisa dilepaskan dari adanya unsur-unsur manajemen yang baik.

Burhanudin Gehsi, Rahmat Laan & Program (2019:53) menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas harus didukung unsur-unsur manajemen yaitu Human (Manusia), Money (Uang), Materials (Bahan), Machines (Bahan), Methods (Metode), dan Market (Pasar).

Keberadaan unsur unsur manajemen ini yang akan digunakan oleh pimpinan dalam meningkatkan produktifitas dan kualitas pelayanan publik. Dengan perkembangan dunia digital saat ini, maka peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sistem pelayanan secara elektronik merupakan sebuah keharusan.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik yang mencakup portal e-government, aplikasi seluler, dan berbagai layanan digital lainnya, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kehadiran sistem ini mampu mengatasi kendala fisik dan geografis yang sebelumnya menjadi hambatan dalam memperoleh pelayanan dari instansi pemerintahan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang efektif, efesien dan akuntabel sesuai dengan standar pelayanan Junita H.E.(2019) mengungkapkan bahwa seiring meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat, praktis, dan akurat, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan terus melakukan inovasi guna memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa di sektor transportasi laut. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penyediaan layanan pembuatan buku pelaut secara daring atau *online* melalui sistem *Seaman Book Online* yang mempermudah para pelaut dalam mengurus dokumen kepelautan mereka.

Inovasi ini memberikan kemudahan bagi pelaut dalam membuat Buku Pelaut melalui sistem dalam jaringan atau *online*. Dengan adanya sistem *online* ini, diharapkan para pelaut dapat merasakan layanan yang lebih transparan, proses yang lebih cepat, dan akses yang bisa dilakukan dari mana saja. Selain mempercepat proses pelayanan, system *Seaman Book Online* juga

memungkinkan pencatatan data pelaut secara akurat. Melalui sistem ini, informasi mengenai identitas dan jumlah pelaut Indonesia tersimpan dalam basisi data Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, sehingga mempermudah pemerintah dalam melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap para pelaut secara menyeluruh.

Salah satu institusi yang memiliki tugas dan tanggung jawab menerbitkan buku pelaut (*Seaman Book*) adalah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa Bali. Pelayanan *Seaman Book Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa tiap harinya bisa melayani kurang lebih 100 buku.

**Tabel 1 1 Data Pelayanan Buku Pelaut Januari- Mei 2024**

Sumber : Database Buku Pelaut di KSOP Kelas II Benoa

Bulan	Permohonan Buku Pelaut Baru dan Ganti Buku Pelaut	Permohonan Perpanjangan Buku Pelaut
Januari	980	747
Februari	783	606
Maret	884	718
April	892	763
Mei	952	977

Berdasarkan pengamatan peneliti ketika melaksanakan praktik darat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa dalam pengurusan buku pelaut berbasis *online*, masih terdapat para pelaut yang kebingungan dalam memproses buku pelaut. Beberapa pelaut mengeluh akan hal yang dialami yang membuat pelaut kurang puas dalam pelayanan publik tersebut. Selain itu juga masih adaa kendala-kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi seperti jaringan ketika cuaca tidak mendukung (hujan/badai) yang membuat server down, dan sarana yang kurang memadai seperti kurang update alat pencetak

buku pelaut (masih menggunakan mesin lama) yang membuat ketika alat rusak, sulit untuk memperbaikinya .

Hal ini membuat tertundanya penerbitan buku pelaut sampai satu minggu bahkan lebih. Kondisi ini menyebabkan adanya pengurusan buku pelaut menggunakan jasa agen atau calo. Jika dipandang dari sudut administrasi publik, kondisi ini belum sesuai dengan tujuan pelayanan publik dan prinsip-prinsip kepemerintahan yang baik yaitu dapat merugikan pelaut dan pengguna layanan lainnya, sehingga diperlukan strategi peningkatan kualitas layanan secara *online* dalam penerbitan buku pelaut. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin melaksanakan penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam proses penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa, yang dirumuskan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *SEAMAN BOOK ONLINE* DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II BENOA”**

Peneliti memilih judul ini karena dinilai memiliki manfaat serta dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat mendukung optimalisasi proses pelayanan *Seaman Book Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kendala-kendala apa yang dalam pelayanan *Seaman Book Online* mempengaruhi keberlangsungan layanan di KSOP Kelas II Benoa?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas layanan *Seaman Book Online* di KSOP Kelas II Benoa?

### C. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melebar maka diperlukan batasan masalah, dalam penelitian ini memfokuskan pada:

1. Penentuan startegi peningkatan kualitas layanan *Seaman Book Online* yang disediakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Benoa.
2. Subjek penelitian ini hanya dibatasi pada staf kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa selaku pemberi pelayanan *Seaman Book Online*.

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dituliskan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini di antaranya yaitu

1. Untuk menganalisa kendala-kendala dalam pelayanan *Seaman Book Online* yang berdampak terhadap keberlangsungan layanan di KSOP Kelas II Benoa.
2. Untuk menganalisa strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan *Seaman Book Online* di KSOP Kelas II Benoa.

## **E. Manfaaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini disusun sebagai tugas akhir dan bentuk karya ilmiah yang wajib diselesaikan oleh peneliti guna memenuhi kurikulum Pendidikan Diploma IV (D-IV) Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus indikator keberhasilan pelaksanaan praktik kerja nyata bagi taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya.

### **2. Bagi instansi terkait (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa)**

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta acuan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi terkait

### **3. Bagi Politeknik Pelayaran Surabaya**

Sebagai literasi bagi sivitas akademika Politeknik Pelayaran Surabaya, sebagai data dokumentasi pada perpustakaan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. *Review Penelitian Sebelumnya*

**Tabel 2.1. *Review Jurnal Penelitian Sebelumnya***

Sumber : Jurnal

NO	NAMA PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1	Hotmaria Evi (Junita, 2019)	Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut <i>Online</i> di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok	Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai permasalahan yang dipaparkan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan antara lain: Pelayanan publik pengurusan buku pelaut di kantor kesyahbandaran tanjung priok belum optimal terlihat dari analisa kuesioner indeks kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan rendahnya nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga membuat belum tercapainya kepuasan pelaut terhadap pelayanan publik yang ada di kantor kesyahbandaran tanjung priok. Hal ini dapat dilihat dari pristiwa banyaknya para pelaut yang dipulangkan kembali karena ada bekas pengajuan pembuatan buku pelaut yang belum lengkap. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi kepada para pelaut mengenai proses pembuatan buku pelaut secara <i>online</i> menjadi salah satu penyebab utama permasalahan ini. Jika pelayanan mampu memenuhi harapan dan kepuasan para pelaut, maka kualitas layanan dapat dianggap baik. Namun, apabila kepuasan	Perbedaan dengan penelitian ini adalah 1. Tempat dilakukan penelitian sebelumnya adalah di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa 2. Pada penelitian sebelumnya membahas terkait kepuasan pelayanan buku pelaut <i>online</i> sedangkan penelitian ini lebih membahas bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan buku pelaut <i>online</i>

NO	NAMA PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
			tersebut belum tercapai, maka hal ini mencerminkan adanya kekurangan dalam pelayanan. Oleh karena itu, disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan terkait pelayanan penerbitan buku pelaut <i>online</i> di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Untuk menanggulangi masalah terbaut disarankan agar para pegawai diberikan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan publik.	
2	Rizka Tri (Oktaviani, 2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Berbasis <i>Online</i> Dengan Kepuasan Pelanggan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak	Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pengurusan buku pelaut berbasis <i>online</i> . Dari sisi kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan respon yang sangat positif. Sebagian besar responden, yaitu 72% memberikan penilaian "sangat baik" dan 28% memberikan penilaian "baik". Para pelaut menilai bahwa aplikasi buku pelaut <i>online</i> mudah dipahami dan digunakan. Mereka juga mengapresiasi kecepatan dan efisiensi sistem <i>online</i> yang menghemat waktu serta biaya. Petugas dimilai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan cepat tanggap dalam menangani keluhan. Tingkat kepuasan pelanggan juga menunjukkan hasil yang menggembirakan. Lebih dari setengah responden (56%) menyatakan tingkat	Perbedaan dengan penelitian ini yaitu: 1. Penelitian sebelumnya dilakukan di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dengangkan penelitian ini di lakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa. 2. Penelitian sebelumnya lebih membahas terkait dengan hubungan kualitas layanan buku pelaut yang sudah dijalani dengan kepuasan para pelaut yang menerima layanan sedangkan penelitian ini

NO	NAMA PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
			<p>kepuasan "sangat baik", sementara 44% lainnya menyatakan "baik". Para pelanggan merasa puas karena persyaratan dan dokumen yang diminta sesuai ketentuan, pelayanan selesai tepat waktu, tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan, dan petugas dinilai kompeten serta ramah dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Hasil uji statistik memperkuat temuan tersebut. Data penelitian terdistribusi normal dan menunjukkan hubungan linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Koefisien korelasi sebesar 0.446 dengan signifikansi 0.001 membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.</p> <p>Secara keseluruhan, penerapan sistem buku pelaut <i>online</i> di KSU Tanjung Perak Surabaya telah berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para penggunanya. Sistem ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pengurusan buku pelaut.</p>	lebih berfokus ke startegi peningkatan kualitas layanan buku pelaut kedepannya.
3	Puput (Karuniati, 2017)	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dalam	Hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kompetensi dan kinerja, di mana	<p>Perbedaan dengan penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok</li> </ol>

NO	NAMA PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
		Pelayanan Pengurusan Pembuatan Buku Pelaut	<p>peningkatan kompetensi pegawai berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kinerja mereka. Analisis mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi seperti pengetahuan dan keterampilan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan faktor lainnya, sehingga penting untuk fokus pada pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai. Penelitian juga menemukan kendala, seperti kurangnya pelatihan terencana dan disiplin pegawai yang rendah, yang berkontribusi terhadap hasil kinerja yang tidak optimal. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan peningkatan program pelatihan untuk membangun kompetensi pegawai, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan memenuhi ekspektasi organisasi. Secara keseluruhan, penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis, dengan memperkaya literatur tentang manajemen sumber daya manusia, maupun secara praktis, sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam pengelolaan pegawai di instansi pemerintah.</p>	<p>sedangkan penelitian ini di lakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa.</p> <p>2. Penelitian sebelumnya lebih membahas terkait pengaruh kompetensi SDM terhadap Kinerja dalam pelayanan pengurusan buku pelaut sedangkan penelitian ini lebih berfokus ke startegi peningkatan kualitas layanan buku pelaut kedepannya..</p>

Berdasarkan tabel tinjauan penelitian terdahulu, perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, objek yang diteliti, indikator yang digunakan, serta jumlah sampel yang dilibatkan.

## B. Landasan Teori

Penjelasan berikut memuat beberapa landasan teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Teori-teori ini diperoleh dari beberapa sumber seperti buku, kutipan, dan referensi ilmiah lainnya yang mendukung pembahasan penelitian.

### 1. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2006) dalam Junita H.E (2019:10), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang didasari landasan faktor materi, serta dilaksanakan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan hak yang dimilikinya.

Dalam penyelenggara pelayanan, khususnya pelayanan publik, Barata (2020) dalam Rahmadana, M. F, dkk (2020:3-6) mengemukakan bahwa terdapat enam unsur utama yang berperan dalam proses pelayanan publik antara lain:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik dalam bentuk barang (goods) maupun jasa (services);
- b. Penerima layanan, yaitu konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan;
- c. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang disediakan dan ditujukan kepada pihak yang membutuhkan;
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu tujuan utama dari pelayanan yang menjadi

tolak ukur keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan.

Unsur-unsur tersebut memiliki peran penting karena tingkat kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas layanan yang mereka terima. Kasmir (2006) dalam Rahmadana M.F, dkk (2020:159) menyatakan unsur-unsur pelayanan yang baik dapat dilihat dari: tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik; bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari beberapa unsur, seperti yang diungkapkan oleh Gaspersz dalam Ardane, N., dkk (2017: 19) yaitu:

- a. Ketepatan waktu, berkaitan dengan lama waktu tunggu dan efisiensi proses pelayanan;
- b. Akurasi, berkaitan dengan ketepatan dan keandalan layanan yang diberikan tanpa kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahtamahan merupakan aspek krusial bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan konsumen seperti petugas layanan yang berinteraksi langsung dengan konsumen atau pelanggan;
- d. Tanggung jawab mencakup kemampuan dalam menerima dan menangani keluhan atau masukan dari konsumen secara efektif;

- e. Kelengkapan, berkaitan dengan layanan dan ketersediaan sarana pendukung yang memadai;
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, ditunjukkan melalui jumlah titik layanan, ketersediaan petugas, serta dukungan fasilitas untuk memproses data;
- g. Variasi model yaitu adanya inovasi dan keberagaman dalam bentuk serta fitur layanan yang ditawarkan;
- h. Kualitas pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan kemampuan dalam menangani permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan, berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parker dan sebagainya;
- j. Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, fasilitas tambahan seperti musik, pendingin udara, dan lain sebagainya.

Rahmadana M.F.,dkk (2020:89) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil yang diharapkan oleh setiap pengguna atau pelanggan. Namun,hingga saat ini masih banyak layanan yang belum mampu memenuhi harapan tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting guna mengatasi berbagai permasalahan yang ada maupun yang berpotensi muncul, serta untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang meliputi aspek kinerja layanan.

Dalam meningkatkan kualitas layanan publik, perlu memahami prinsip dasarnya secara berkelanjutan yaitu mengenali konsumen, berfokus pada proses, pengambilan keputusan berdasarkan data, adanya variasi dalam proses, bekerja dalam sebuah tim untuk menyelesaikan masalah, dan memiliki komitmen manajemen. Kualitas pelayanan yang baik bergantung pada berbagai aspek, seperti tata kelola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dari sisi tata kelola penyelenggaraan, pelayanan publik masih menghadapi sejumlah kelemahan, di antaranya:

- a. Kurang responsif, terjadi di semua tingkatan layanan, mulai dari petugas pelayanan hingga pimpinan instansi. Respons terhadap keluhan, aspirasi, dan harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan.
- b. Kurang informatif, banyak informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat terlambat atau bahkan tidak sampai.
- c. Kurang mudah diakses, beberapa unit layanan berada jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan mereka yang membutuhkan layanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi, antar unit layanan yang seharusnya berkolaborasi seringkali kurang berkoordinasi, menyebabkan tumpang tindih atau konflik kebijakan antar instansi terkait.
- e. Terlalu birokratis, terutama pada pelayanan perizinan yang memerlukan berbagai tahapan sehingga memperlambat proses penyelesaian layanan.
- f. Kurang mendengarkan keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat, sehingga pelayanan cenderung tidak mengalami perbaikan.

- g. Inefisien, banyak persyaratan, terutama dalam perizinan, seringkali tidak relevan dengan layanan yang diberikan.

Dari segi sumber daya manusia, kelemahan utama terletak pada kurangnya profesionalisme, empati, etika, dan kompetensi. Selain itu, sistem kompensasi yang tepat juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Sedangkan dari sisi kelembagaan, kelemahan utamanya adalah desain organisasi yang kurang spesifik dalam melayani masyarakat, dengan banyaknya hierarki yang membuat proses menjadi rumit dan tidak terkoordinasi. Masih kuatnya kecenderungan untuk menjalankan fungsi regulasi dan operasional secara bersamaan juga membuat pelayanan publik menjadi tidak efisien, Rahmadana M.F., dkk (2020:13)

Menurut Kasmir (2017: 6-7) dalam Thabroni, G (2022) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam suatu organisasi yang menjalankan fungsi pelayanan, antara lain:

- a. Jumlah tenaga kerja, yaitu banyaknya karyawan yang dimiliki oleh suatu perusahaan;
- b. Kualitas tenaga kerja, yang mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan;
- c. Motivasi karyawan, yaitu dorongan internal yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan;
- d. Kepemimpinan, merupakan proses memengaruhi individu, umumnya dari atasan kepada bawahan, agar dapat bertindak sesuai dengan tujuan organisasi;
- e. Budaya organisasi, yakni sistem nilai dan norma yang dianut bersama

oleh anggota organisasi dan menjadi ciri khas pembeda antara organisasi;

- f. Kesejahteraan karyawan, mencakup pemenuhan kebutuhan fisik dan psikologi karyawan oleh perusahaan;
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya, yang mencakup sarana dan prasarana, teknologi, tata letak gedung danruangan, kualitas produk, serta aspek lain yang mendukung kelancaran pelayanan.

Jadi kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan dipengaruhi unsur-unsur manajemen yaitu *Human* (Manusia), *Money* (Uang), *Materials* (Bahan), *Machines* (Bahan), *Methods* (Metode), dan *Market* (Pasar). Keberadaan unsur unsur manajemen ini yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik (2009) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003), disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Unit

penyelenggara pelayanan public adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Jadi pelayanan publik dapat bermakna sebagai semua kegiatan pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta melalui standar operasional prosedur dan tata kelola yang ditetapkan sehingga memberikan kepuasan pada penerima layanan.

Dalam pedoman utama penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada beberapa asas, antara lain:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami;
- b. Akuntabilitas, yaitu layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;
- c. Kondisional, yaitu disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima layanan, namun tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan eketivitas;
- d. Partisipatif, yaitu melibatkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu layanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi atas dasar suku, ras, agama, golongan, maupun status ekonomi;

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu kedua belah pihak, baik pemberi maupun layanan, harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Selain asas tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip layanan, standar mutu, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan, layanan bagi penyandang disabilitas, pelayanan khusus, keberadaan biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, mekanisme pengawasan, prosedur penanganan pengaduan dan penyelesaian sengket, serta evakuasi terhadap kinerja penyelenggara layanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003) adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dan pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya saran dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi telekomunikasi dan informastika(telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informastika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet,

tempat ibadah, dan lain-lain.

Jadi penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan standar dan mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik yang dituangkan dalam standar operasional prosedur pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna dan penerima layanan.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik merupakan kunci keberhasilan pelayanan publik. Marwiyah, S (2023:52) menyatakan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan harus berpedoman pada prinsip-prinsip good governance. Untuk menjamin pelayanan publik yang diberikan di daerah sesuai dengan prinsip transparasi, non-partisan. Efisiensi, dan akuntabilitas, maka diperlukan perumusan standar proses pelayanan yang jelas. Sebagai contoh, standar transportasi harus mencakup kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, biaya, serta estimasi waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu, standar ini juga harus mencakup kewajiban pemberitahuan kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka untuk menyampaikan pengaduan atau keberatan apabila merasa dirugikan atau diperlakukan secara tidak adil oleh penyelenggara layanan. Standar pelayanan juga perlu mengatur secara proporsional hak dan kewajiban baik bagi penyelenggara maupun penerima

layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (2004), menyebutkan bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, digunakan suatu pendekatan yang dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks ini dikembangkan berdasarkan 14 unsur utama yang telah terbukti relevan, valid, dan reliabel sebagai indikator minimum dalam pengukuran kualitas layanan publik. Adapun keempat belas unsur tersebut adalah:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan dalam setiap tahapan proses pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan dan kejelasan alur layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan Pelayanan, yakni kelengkapan persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan petugas yang memberikan pelayanan secara jelas, termasuk nama, jabatan, serta wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki.
- d. Kedisiplinan Petugas, yakni tingkat kepatuhan dan komitmen petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan waktu kerja yang telah ditetapkan.
- e. Tanggung Jawab Petugas, yaitu sejauh mana kejelasan wewenang dan

tanggung jawab petugas dalam menangani dan menyelesaikan proses pelayanan.

- f. Kemampuan Petugas, mencerminkan tingkat kompetensi, keahlian, dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan secara profesional.
- g. Kecepatan Pelayanan, yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditemukan oleh unit pelayanan
- h. Keadilan dalam Pelayanan, yaitu jaminan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau latar belakang lainnya.
- i. Sikap Petugas, mencakup kesopanan, keramahan, serta sikap saling menghargai dan menghormati yang ditunjukkan petugas dalam melayani masyarakat.
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang dikenakan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi mayoritas pengguna layanan.
- k. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu adanya kejelasan dan konsistensi antara biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan oleh instansi penyelenggara layanan.
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu kesesuaian waktu penyelenggaraan layanan dengan jadwal yang telah ditetapkan dan diinformasikan sebelumnya.
- m. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan, yaitu kondisi fisik sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, tertata, dan mendukung kenyamanan

masyarakat selama menerima layanan.

- n. Keamanan Pelayanan, yaitu jaminan terhadap keselamatan dan keamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung, baik dari aspek fisik lingkungan maupun penggunaan sarana yang tersedia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (2017), disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1(satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasikan secara terbuka dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menjamin akuntabilitas dan mendorong partisipasi aktif publik dalam proses evaluasi pelayanan.

- b. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang

berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor harus bersikap objektif dan tidak memiliki kepentingan pribadi maupun afiliasi dengan kelompok tertentu. Netralitas ini penting untuk memastikan keakuratan data dan integritas hasil survei yang mencerminkan kondisi sebenarnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa salah satu metode untuk mengukur kualitas pelayanan pada suatu unit pelayanan publik adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna dan penerima layanan, yang selanjutnya dirumuskan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut Rahmadana M.F (2020 :79-80), dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah dimensi penting yang perlu diperhatikan, antara lain:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus dibakukan dan dijadikan pedoman baik bagi petugas penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan, termasuk prosedur dalam menangani pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan perlu ditetapkan secara jelas, dihitung sejak permohonan diajukan hingga layanan selesai diberikan, termasuk penanganan terhadap pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan harus ditetapkan secara transparan, lengkap dengan rincian yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari proses pelayanan yang harus disesuaikan dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

e. Sarana dan Prasarana

Penyelenggara layanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna mendukung kelancaran, kenyamanan, dan efektivitas proses pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai, mencakup pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku profesional dalam melayani masyarakat.

#### 4. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital pada unit pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan semakin penting seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Kondisi ini tersebut mendorong perlunya penerapan solusi berbasis digital guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi digital, salah satu strategi utama yang diterapkan adalah perkembangan platform layanan digital yang mampu memberikan akses pelayanan publik secara lebih mudah, cepat, dan praktis. Melalui pemanfaatan platform digital, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan tanpa harus hadir secara langsung ke kantor instansi penyelenggara. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga berkontribusi dalam menimalkan hambatan birokrasi yang sering terjadi dalam layanan konvensional.

Untuk dapat mengintensifkan layanan publik berbasis digital ini, program pelatihan, sosialisasi dan literasi digital harus dilakukan kepada masyarakat agar dapat diketahui, dipahami dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan-layanan publik secara digital. Melalui berbagai upaya yang telah dilakukan, diharapkan pelayanan publik berbasis digital di instansi sektor publik di Indonesia dapat terus mengalami peningkatan dan memberikan dampak yang lebih luas serta manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat. Transformasi digital ini bukan hanya sekadar menciptakan

efisiensi administratif, tetapi juga menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan bagi seluruh warga negara.

Susilawati et all., (2024: 68) menyatakan bahwa tantangan mendasar seperti kurangnya ketimpangan antarwilayah dalam infrastruktur teknologi, serta kurangnya literasi digital di beberapa lapisan masyarakat menjadi hambatan utama dalam kesuksesan implementasi layanan publik berbasis digital (Lukman & Sakir, 2024). Dalam teori tata kelola digital, konsep utama yang menjadi landasan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Ambarsari et al., 2024). Teori ini menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam proses pengambilan keputusan dan manajemen organisasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik.

Susilawati et all., (2024: 69) mengungkapkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di sejumlah organisasi sektor publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Salah satu tantangan utama yang diidentifikasi adalah rendahnya tingkat akses terhadap teknologi digital, khususnya di wilayah-wilayah yang belum terjangkau infrastruktur secara memadai atau yang masih tergolong tertinggal. Disimpulkan juga bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia menjanjikan peningkatan signifikan dalam efisiensi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Namun, tantangan yang signifikan seperti kurangnya akses terhadap teknologi

digital dan tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat menjadi hambatan utama.

Lestari P.A., (2021: 213) menyatakan bahwa pengembangan sistem e-government telah berhasil mendukung penyebaran informasi secara lebih luas serta memperkuat eksistensi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara keseluruhan, sistem e-government berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, gaya hidup masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital mendorong terjadinya perubahan kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih digital, dengan tujuan mewujudkan proses layanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (2019), disebutkan bahwa Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik. Selanjutnya Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain. Sedangkan Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik adalah penyelenggaran Sistem Elektronik oleh Instansi Penyelenggara Negara atau institusi yang ditunjuk oleh Instansi Penyelenggara Negara. Dalam

Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik ini diperlukan unsur-unsur manajemen yang memadai khususnya para pegawai yang mempunyai pengetahuan, keterampilan dan prilaku digital dalam implementasi pelayanan publik agar memberikan kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel.

Menurut Indrajit (2006) dalam Lestari P.A, dkk (2021: 213) diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memungkinkan terjadinya transformasi dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya. Pengguna layanan akan menggunakan teknologi informasi seperti internet, mobile, komputer, atau media lainnya untuk memperoleh pelayanan publik berbasis digital. Kusnadi (2017) dalam Lestari P.A, dkk (2021: 214) mengemukakan bahwa terdapat dua bentuk utama dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pertama, pengelolaan data dan informasi dilakukan secara otomatis, sehingga terintegrasi langsung dengan proses manajemen dan alur kerja organisasi. Kedua, pemanfaatan teknologi informasi ditujukan untuk menyediakan layanan publik yang lebih mudah diakses, terjangkau, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Penataan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (2018), dengan tujuan mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terpercaya dan andal, serta meningkatkan integrasi dan efisiensi. Menurut Indrajit (2006) dalam Prawira M.G., dkk (2023), sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang

sebelumnya dikenal dengan istilah e-government atau pemerintahan elektronik sebelum adanya instruksi presiden merupakan suatu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. SPBE menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat Indonesia melalui beberapa bentuk interaksi, yaitu:

- a. *Government to Citizen (G2C)*, yaitu kemitraan antara pemerintah dan Masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi publik serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah;
- b. *Government to Business (G2B)*, yaitu hubungan antara pemerintah dan sektor dunia usaha. Interaksi ini berperan penting dalam membangun sinergi yang baik guna memperlancar kegiatan dan transaksi bisnis.
- c. *Government to Government (G2G)*, yaitu hubungan antara dua entitas pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pertukaran informasi antar organisasi, termasuk organisasi internasional, serta mendorong kerja sama antarnegara.
- d. *Government to Employees (G2E)*, yaitu hubungan antara pemerintah dan pegawai negeri yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi serta kesejahteraan pegawai pemerintah melalui pengembangan sistem internal yang lebih baik.
- e. *Government to Non-Profit (G2N)*, yaitu hubungan antara pemerintah dan organisasi nirlaba seperti LSM, partai politik, dan Lembaga sejenis, yang bertujuan untuk memastikan pengelolaan organisasi-organisasi tersebut berjalan sesuai dengan mandat yang diemban.

Dengan demikian, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan melalui e-government memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Ari (2021) dalam Lestari P.A., dkk (2021: 214), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital, yaitu:

- a. Efektifitas yang merujuk pada sejauh mana informasi atau layanan digital dapat diakses dan dimanfaatkan secara mudah oleh pengguna.
- b. Reliabilitas yang menggambarkan tingkat kelayakan serta keandalan layanan, termasuk kecepatan dalam proses akses, penggunaan, dan penerimaan layanan tersebut.
- c. Kepercayaan yang menunjukkan tingkat keyakinan masyarakat terhadap situs layanan digital, mencakup aspek keamanan dari gangguan serta perlindungan terhadap data pribadi pengguna.
- d. Dukungan masyarakat yang mengacu pada bentuk keterlibatan dan bantuan antara layanan publik dengan masyarakat, terutama dalam membangun hubungan yang baik antara aparatur pemerintah dan warga.

Selanjutnya, Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Penataan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (2018), Pasal 19 ayat(2) menyebutkan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik harus menerapkan tata kelola Sistem Elektronik yang baik dan akuntabel. Tata kelola tersebut paling sedikit memenuhi persyaratan:

- a. Tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan Sistem Elektronik yang didokumentasikan dan/atau diumumkan dengan bahan, informasi, atau simbol yang dimengerti oleh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut;
- b. Adanya mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan dan kejelasan prosedur pedoman pelaksanaan;
- c. Adanya kelembagaan dan kelengkapan personel penduduk bagi pengoperasian Sistem Elektronik sebagai mestinya;
- d. Adanya penerapan manajemen kinerja pada Sistem Elektronik yang diselenggarakannya untuk memastikan Sistem Elektronik beroperasi sebagaimana mestinya; dan
- e. Adanya rencana menjaga keberlangsungan penyelenggaraan Sistem Elektronik yang dikelolanya.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital, maka persyaratan tata kelola sistem elektronik dalam pelayanan publik dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis digital pada unit penyelenggara pelayanan publik.

## 5. *Seaman Book* atau Buku Pelaut

### a. Pengertian *Seaman Book*

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 tentang Dokumen Identitas Pelaut (2008), dijelaskan bahwa Buku Pelaut atau *Seaman Book* adalah dokumen resmin negara yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang berisi identitas fisik Pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat

menggantikan paspor. Dalam ketentuan ini, istilah *pelaut* merujuk pada setiap individu yang memiliki kualifikasi atau keahlian untuk bekerja sebagai awak kapal. Selanjutnya, awak kapal sendiri adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan yang tercantum dalam Buku Sijil. Buku Sijil merupakan dokumen yang mencatat daftar awak kapal beserta jabatannya dan tanggal naik turun kapal, yang telah disahkan oleh Syahbandar. Sedangkan Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang ditunjuk oleh Menteri dan memiliki wewenang tertinggi dalam melaksanakan pengawasan guna memastikan seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan terkait keselamatan dan keamanan pelayaran terpenuhi.

Menurut Fadilah (2019), dalam Wijaya F.M.T. (2023: 13) buku pelaut merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, berisi data lengkap dan sah mengenai identitas serta status hubungan kerja antara pemegang buku dengan pemilik kapal. Selain itu, buku pelaut juga dapat digunakan sebagai dokumen perjalanan, asalkan pemegangnya masih memiliki Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang aktif. Menurut Wijaya F.M.T. (2023), aplikasi buku pelaut *online* adalah platform layanan publik berbasis web yang dikembangkan oleh Direktorat Perkapalan dan Kepelautan Republik Indonesia di bawah Kementerian Perhubungan. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah proses pengurusan buku pelaut secara daring atau *online*. Menurut Fadilah (2019) dalam Wijaya F.M.T. (2023:13) dinyatakan

bahwa selama hampir sebelas tahun Direktorat Perkapalan dan Kepelautan telah menyediakan layanan penerbitan buku pelaut. Namun, dalam pelaksanaanya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti praktik percaloan, kurangnya transparasi dalam proses penerbitan, serta adanya kasus pemalsuan buku pelaut. Situasi ini memicu banyak keluhan dari para pelaut sebagai pengguna layanan.

Jadi pelayanan *Seaman Book Online* ini menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik yang dapat diakses secara *online*. Dengan platform digital atau pelayanan secara *online*, para pelaut dapat mengakses layanan penerbitan, perpanjangan, penggantian buku pelaut dengan tidak harus hadir ke Kantor Kesyahbadaran secara fisik, sehingga dapat mengurangi rentang birokrasi. Pelayanan *Seaman Book Online* ini akan berdampak pada kualitas pelayanan buku pelaut menjadi efektif, efisiens, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Prosedur Pembuatan *Seaman Book* atau Buku Pelaut

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 tentang Dokumen Identitas Pelaut (2008), untuk para pelaut yang ingin membuat buku pelaut baru, penggantian buku pelaut yang habis masa berlakunya, atau penggantian buku pelaut yang hilang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1) Persyaratan Pembuatan Buku Pelaut Baru:

- a) surat pernyataan belum pernah memiliki Buku Pelaut;
- b) fotokopi sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di

- kapal;
- c) Surat Keterangan Masa Berlayar yang diketahui Syahbandar atau Pejabat Kedutaan Besar atau Konsulat Jenderal Republik Indonesia setempat bagi pelaut yang pernah berlayar;
- d) Surat keterangan sehat yang masih berlaku di dokter yang meliputi:
- (1) sehat jasmani dan rohani; (2) sehat mata dan telinga; (3) sehat jantung dan paru-paru; (4) surat keterangan catatan kepolisian; (5) fotokopi surat kenal lahir atau akte kelahiran atau kartutanda penduduk; (6) pas foto berwarna terbaru ukuran 5 x 5 cm dan 3 x 4 cam masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatarbelakang warna merah untuk pelaut bagian mesin.
- 2) Persyaratan buku pelaut yang habis masa berlakunya:
- a) Buku Pelaut lama;
- b) Surat keterangan sehat yang masih berlaku dari dokter yang meliputi: (1) sehat jasmani dan rohani; (2) sehat mata dan telinga; (3) sehat jantung dan paru-paru;
- c) fotokopi surat kenal lahir atau akte kelahiran atau kartu tanda penduduk;
- d) pas foto berwarna terbaru ukuran 5 x 5 cm dan 3 x 4 cam masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatarbelakang warna merah untuk pelaut bagian mesin.

- 3) Persyaratan penggantian buku pelaut yang hilang:
- a) fotokopi Buku Pelaut aoabila ada;
  - b) surat keterangan kehilangan Buku Pelaut dari polisi atau fotokopi laporan kecelakaan kapal;
  - c) Surat keterangan sehat yang masih berlaku dari dokter yang meliputi: (1) sehat jasmani dan rohani; (2) sehat mata dan telinga; (3) sehat jantung dan paru-paru;
  - e) Fotokopi surat kenal lahir atau akte kelahiran atau kartu tanda penduduk;
  - f) pas foto berwarna terbaru ukuran 5 x 5 cm dan 3 x 4 cam masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatarbelakang warna merah untuk pelaut bagian mesin.

## 6. Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 36 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (2012), Pasal 2 menyebutkan bahwa “Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.” Selanjutnya, Pasal 3 mengatur pelaksanaan tugas dan fungsi dimana Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal;
- b. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
- c. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayanan terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengurusan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar;
- d. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- e. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- f. Pelaksanaan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri;
- g. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan

- gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan serta sarana bantu navigasi pelayaran;
- h. Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, kemanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan;
  - i. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluarmasuk pelabuhan melalui pemanduan kapal. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberikan konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
  - j. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan; dan
  - k. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

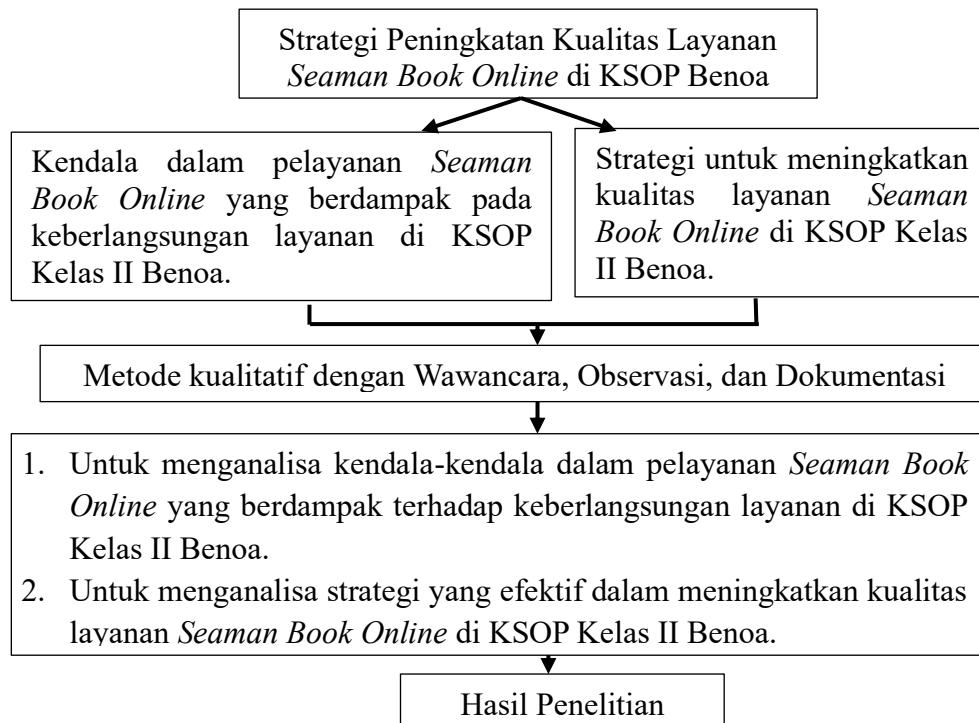
Dalam pelaksanaan secara operasional pada wilayah pelayaran, maka dibentuk beberapa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan yang tersebar di seluruh Indonesia dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan yang salah satunya adalah kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa yang berada di Jalan Raya Pelabuhan Benoa, Kelurahan Pedungan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Provinsi Bali.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Perhubungan (2012), pasal 23 menyatakan Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II, terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Status Hukum dan Sertifikat Kapal;
- c. Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli; dan
- d. Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhanan.

Tugas tugas dari subbagian dan seksi di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II sesuai Pasal 24 pada Paturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Perhubungan (2012).

### C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah oleh Peneliti(2024)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan sekumpulan langkah sistematis yang digunakan untuk merancang, melaksanakan, dan menganalisis suatu penelitian. Metode ini berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam mengumpulkan data yang tepat guna menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk memperoleh data yang valid, yang nantinya dapat digunakan untuk menemukan, mengembangkan, serta membuktikan suatu pengetahuan, sehingga bermanfaat dalam memahami, menyelesaikan, dan mengantisipasi berbagai permasalahan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti dengan menelaah secara rinci setiap kasus. Penelitian kualitatif menekankan pada konteks dan makna, sehingga sifat permasalahan yang dikaji dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi dan situasi yang dihadapi.

Metode penelitian ini mendeskripsikan kondisi riil pada fokus penelitian. Penelitian ini membahas dan menjelaskan tentang kendala yang dihadapi pada layanan *Seaman Book Online* serta strategi penanggulangan atau solusi untuk mengatasi kendala dan masalah yang dihadapi sehingga tujuan pelaksanaan *Seaman Book Online* dapat dicapai dengan baik. Penelitian ini menjabarkan

secara narasi atau dekriptif sesuai data riil pada lokus penelitian yang didapatkan peneliti, sehingga dapat menggambarkan secara utuh pelaksanaan layanan *Seaman Book Online*. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik deskriptif kualitatif karena sesuai dengan karakteristik penelitian yang bersifat deskriptif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang rinci dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih kaya dan mendalam.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa, Bali. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan saat peneliti melakukan praktek darat (PRADA) pada Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa selama 6 bulan mulai tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan 2 Agustus 2024.

## **C. Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Sumber Data / Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek atau focus utama penelitian adalah para pejabat serta pegawai yang terlibat dalam layanan penerbitan *Seaman Book Online* di KSOP Kelas II Benoa.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap yang esensial dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan

untuk memperoleh data melalui bantuan instrumen penelitian. Instrumen penelitian sendiri merupakan seperangkat alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan daya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan (Kristanto dalam Iryana & Risky Kawasaty, 2019). Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan dalam situasi yang alami atau sesuai dengan kondisi sebenarnya. Sumber data utama berasal dari data primer dan teknik yang umum digunakan meliputi observasi wawancara mendalam serta dokumentasi(Sugiyono, 2013). Dalam penyelesaian penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang menjadi fokus penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan penerbitan *Seaman Book Online* yang berlangsung di Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan, dan Patroli pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa.

b. Wawancara (interview)

Menurut Sugiyono (2013), teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang relevan langsung dari narasumber yang memiliki pengetahuan terkait dengan topik yang diteliti. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dan

mendalam dalam konteks peristiwa yang sedang dikaji, sehingga tercipta komunikasi dua arah antara peneliti dan responden. Instrumen wawancara yang digunakan berisi pertanyaan terbuka, yang memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih luas dan terfokus pada pokok permasalahan serta tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap lima orang narasumber, yang terdiri dari pejabat Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli, serta staf pelayanan *Seaman Book Online*. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai strategi yang dapat diterapkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan *Seaman Book Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa.

#### c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia (Hikmat, 2011 dalam Apriyanti. Y, Lorita. E, Yusuarsono, 2019: 74). Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan observasi sebelumnya. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan cara menyimpan berbagai aktivitas selama proses penelitian, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan maupun hasilnya, melalui pengambilan foto dan pencatatan dokumen yang relevan. (Sugiyono, 2013).

Dokumentasi yaitu salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar atau dokumen dokumen untuk memperoleh

data. Dokumen-dokumen yang dimaksud seperti : arsip-arsip dokumen kegiatan pelayanan *Seaman Book Online*, foto-foto saat melakukan pelayanan *Seaman Book Online*, serta data-data yang mengenai layanan *Seaman Book Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul, selanjutnya data tersebut disederhanakan agar bentuknya mudah dipahami, yang pada hakekatnya merupakan upaya untuk mencari jawaban atas permasalahan yang ada. Selanjutnya data akan dianalisis secara rinci dengan cara mengabstrasi secara teliti setiap informasi yang didapatkan selama di lapangan, sehingga diperoleh kesimpulan. Pengolahan data penelitian ditempuh dengan cara berikut:

##### **1. Pengumpulan Data**

Observasi dilakukan dalam penelitian ini untuk mendapatkan gambaran secara faktual yang ada di lapangan, tepatnya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa dalam penerapan sistem pemerintah berbasis elektronik sesuai Perpres Nomor 95 Tahun 2018. Selanjutnya, Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang umum digunakan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada narasumber yang berkompeten dalam pelayanan *Seaman Book Online*. Berikutnya dokumentasi yang diambil oleh peneliti seperti dokumen foto-foto pelayanan *Seaman Book Online*, data terkait indeks kepuasan masyarakat, dan beberapa file yang dapat mendukung penelitian ini. Teknik

ini dapat digunakan untuk menjawab penelitian.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyaringan atau peringkasan informasi yang relevan dan penting untuk dibahas dalam penelitian, sehingga hanya aspek-aspek yang esensial yang dipertahankan. Proses ini dapat dilakukan melalui abstraksi atau merangkum informasi penting agar tetap fokus dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan reduksi secara terus menerus untuk mendapatkan data yang selaras dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian serta memisahkan data penting dan data tidak penting untuk menghasilkan catatan inti yang lebih sesuai dengan tujuan penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, mengkategorikan, mengarahkan, menghilangkan, dan membersihkan data.

## 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah untuk menyusun informasi secara terstruktur yang memungkinkan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan dengan menyajikan data yang telah diorganisasi dengan baik, agar kesimpulan dapat diambil dengan jelas. Hal ini penting karena data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif sering kali berbentuk naratif, sehingga perlu disederhanakan tanpa mengurangi substansinya. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh. Pada tahap ini, peneliti mengklasifikasikan dan menyajikan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, terkait dengan indeks kepuasan masyarakat, sesuai dengan pokok permasalahan. Penyajian dilakukan dengan cara

mengelompokkan setiap masalah utama, yang kemudian disajikan dalam bentuk narasi.

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam proses analisa data penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari narasumber penelitian. Tujuan dari tahap ini adalah berisi rangkuman dari informasi yang telah disajikan dimana pada teknik ini akan didapatkan strategi peningkatan untuk meningkatkan pelayanan sesuai standar sistem pemerintahan berbasis elektronik.